

Procedura autorizacije povrata robe za Europu

Da bi dobio uslugu popravka ili zamjene, kredit ili povrat novca (prema potrebi) u okviru Ograničenog jamstva, korisnik se mora pridržavati sljedećih pravila i postupka:

1. Obratite se predstavniku Enphase korisničke podrške kako biste procijenili i riješili problem **prije nego što se Enphase proizvod ukloni s instaliranog mjesta**, budući da se mnogi problemi mogu riješiti na terenu:

+44 (0) 1908 828 928 support_emea@enphaseenergy.com
2. Ako rješavanje problema na terenu ne riješi problem, kupac može vratiti neispravan proizvod Enphaseu s brojem autorizacije za povrat robe (RMA) koji kupac mora zatražiti od Enphasea. RMA zahtjev mora sadržavati sljedeće informacije:
 - a. Dokaz o kupnji neispravnog proizvoda u obliku (1) računa s datumom od originalne kupnje proizvoda na prodajnom mjestu krajnjem korisniku ili (2) računa trgovca s datumom ili računa koji prikazuje originalnu opremu status proizvođača (OEM) ili (3) fakturu s datumom ili račun o kupnji koji prikazuje proizvod zamijenjen pod jamstvom;
 - b. broj modela neispravnog proizvoda;
 - c. serijski broj neispravnog proizvoda;
 - d. detaljan opis kvara; i
 - e. adresu dostave za povrat popravljenog ili zamjenskog proizvoda (prema potrebi).
3. Nakon izdavanja RMA:

Za Enphase AC Battery

- a. Za vraćanje neispravne baterije potrebno je UN certificirano pakiranje baterije. To možete dobiti ili od svog distributera ili kontaktiranjem Enphase korisničke podrške. Instalater će doći na mjesto kako bi deinstalirao neispravnu baterijsku jedinicu i, koristeći priloženo pakiranje, zapakirao neispravnu baterijsku jedinicu za transport.
- b. Instalater će prevesti zapakiranu neispravnu bateriju natrag na svoju poslovnu lokaciju i, koristeći dokumentaciju koju je dostavila korisnička podrška, organizirati povratnu dostavu Enphaseu. Imajte na umu da preuzimanje neispravnog uređaja nije moguće s adrese stanovanja, već samo s poslovne adrese. Kopiju dokumentacije o otpremi također treba poslati e-poštom korisničkoj podršci Enphase radi naše evidencije.
- c. Nakon što neispravnu jedinicu registrira kao preuzetu od strane naše prijevoznicičke tvrtke, zamjenska jedinica bit će otpremljena za otpremu ili Enphase RMA Service Partneru ili na adresu na kojoj je Enphase oprema instalirana (prema potrebi).
- d. Ako je potrebno, Enphase korisnička podrška može pomoći pri registraciji zamjenske jedinice na Enlighten stranici kako bi se osigurao zadovoljavajući završetak zamjene.
- e. Ako se na terenu ne može izvršiti rješavanje problema Enphase AC baterije jer Envoy uređaj nije operativan, a jedinica je nakon primitka i testiranja od strane Enphase osoblja utvrđena kao potpuno operativna (nisu pronađeni problemi), instalater će snositi 250 € naknada za rukovanje (250 £ u Ujedinjenom Kraljevstvu) troškovi dostave i obrade.
- f. Vraćeni neispravni proizvod ne smije biti rastavljen ili modificiran bez prethodnog pismenog odobrenja Enphase.

Procedura autorizacije povrata robe za Europu

Za ostale Enphase proizvode:

- a. Enphase će poslati zamjensku jedinicu ili Enphase RMA servisnom partneru ili na adresu na kojoj je instalirana Enphase oprema (prema potrebi). U određenim okolnostima Enphase može zahtijevati da se neispravni uređaj vrati prije isporuke zamjenskih proizvoda.
- b. Kada stigne zamjenska jedinica, kupac ili predstavnik Enphase RMA servisnog partnera mora staviti neispravni uređaj u istu kutiju za otpremu, staviti oznaku za otpremu i nazvati dobavljača za otpremu da dogovori preuzimanje. Svi neispravni proizvodi ovlašteni za povrat moraju se vratiti u originalnom spremniku za otpremu ili drugom pakiranju koje jednako štiti proizvod.
- c. Nositelj jamstva mora vratiti neispravne materijale u originalnom pakiranju ili ekvivalentu u roku od 60 dana. Ako Enphase ne primi neispravni proizvod ili dio u roku od 60 dana od izdavanja RMA, kupcu će se naplatiti zamjenska jedinica po trenutnoj cijeni za takav novi proizvod ili dio.
- d. Ako Enphase ne primi neispravni proizvod ili dio u roku od 60 dana od izdavanja RMA, kupcu će se naplatiti zamjenska jedinica po trenutnoj cijeni za takav novi proizvod ili dio.
- e. Ako je potrebno, Enphase korisnička podrška može pomoći pri registraciji zamjenske jedinice na Enlighten stranici kako bi se osigurao zadovoljavajući završetak zamjene.
- f. Ako se ne može izvršiti rješavanje problema Enphase proizvoda na terenu jer Envoy uređaj ne postoji ili nije u funkciji, a jedinica je nakon primitka i testiranja od strane Enphase osoblja utvrđena kao potpuno operativna (nisu pronađeni problemi), instalater naplatit će 100 € naknade za obradu (100 £ u Ujedinjenom Kraljevstvu).
- g. Vraćeni neispravni proizvod ne smije biti rastavljen ili modificiran bez prethodnog pismenog odobrenja Enphase.